تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

إجراءات تقديم الشكاوى حسب الباب السادس

الغرض ومدى التطبيق

إن غرض هذه الوثيقة هو وضع الإجراءات الخاصة بالتعامل مع وتنظيم كل من شكاوى الباب السادس المتعلقة بالتمييز التي يتم تقديمها بشكل مباشر لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس أو سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو شكاوى التمييز التي لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس التي يختص أي منهما بمعالجتها.

تتبع عملية التعامل مع شكاوى الباب السادس الخطوات المذكورة أدناه ويتم التطرق إليها بالتفصيل في هذه الوثيقة.

الخطوة 1: يقوم المشتكي بتقديم الشكوى.

الخطوة 2: يصدر قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس رسالة تؤكد تلقيها للشكوى.

الخطوة 3: يتم تنسيب الشكوى إلى أحد المحققين الذي يُراجع الشكوى.

الخطوة 4: يُجري المحقق مقابلات مع المشتكين والشهود والجهة المُستجيبة للشكوى.

الخطوة 5: يُراج المحقق الأدلة والشهادات لتحديد ما إذا كان هناك انتهاكا قد حصل.

الخطوة 6: يتم إصدار رسالة حل أو رسالة نتائج التحقيق لكل من المشتكي والجهة المُستجيبة للشكوى ويتم اعطائهما حقوق الاستئناف.

الخطوة 7: وبعد ان تنقضي فترة الاستئناف، يتم غلق التحقيق.

تصف الإجراءات العملية الإدارية التي تهدف إلى تحديد حالات التمييز وانهاءها في البرامج والأنشطة التي يتم تمويلها على المستوى الفدرالي. ولا توفر الإجراءات سبيلا لإغاثة المشتكين الذين يسعون للحصول على تعويضات فردية، بما في ذلك التعويضات الجزائية بسبب اضرار والمكافئات التعويضية، وهي لا تمنع المشتكين من تقديم الشكاوى لدى وكالات أخرى تابعة للولاية او وكالات فدرالية، كما لا تحرم المشتكين من حق السعي للحصول على خدمات محامي خاص للتعامل مع أعمال التمييز المزعومة.

تنطبق الإجراءات المذكورة في هذه الوثيقة على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والتابعين له من المتلقين الفرعيين للأموال الفدرالية والمقاولين والمقاولين الفرعيين في إدارتهم الخاصة بالبرامج والأنشطة التي يتم تمويلها فدراليا.

تحدد هذه الإجراءات المتطلبات الخاصة بمعالجة الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وكيفية التعامل معها، بما في ذلك تحديد الولاية القضائية، واستقبال الشكاوى، والإقرار بتسلمها، وتعامل المتلقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية مع الشكاوى، ومتطلبات الإحالة إلى الجهات الفدرالية، والمراحل الرئيسية في عملية التحقيق، والنتائج، وإجراءات الاستئناف، وغيرها من الالتزامات المعمول بها المتعلقة بالامتثال للمتطلبات الفدرالية.

التعريفات

***المشتكي* (*Complainant*)** – الشخص الذي يقدم شكوى لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس.

تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

***الشكوى* (Complaint)-** بيان مكتوب او مطبوع الكترونيا يخص مزاعما بحصول تمييز يحتوي على طلب من المكتب المتلقي للشكوى لكي يتخذ اجراءً معيناً. وعندما يتم تقديم الشكوى من قبل شخص ذي إعاقة، فإن مصطلح شكوى يشتمل تنسيقات بديلة لاستيعاب حالة الإعاقة لدى المشتكي.

"***التمييز* (Discrimination)** – الفعل المتعمد الذي يتعرض من خلاله شخص في الولايات المتحدة لمعاملة لا تتسم بالمساواة في إطار أي برنامج أو نشاط يتلقى مساعدة فدرالية، فقط بسبب العرق أو اللون أو الأصل الوطني."

***الإدارات العاملة* (Operating Administrations)-** وكالات تابعة لوزارة النقل الامريكية، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل، والإدارة الفدرالية لسكك الحديد، والإدارة الوطنية لسلامة الطرق السريعة، و الإدارة الفيدرالية لنقل السيارات التي تموّل برامج وأنشطة النقل.

***الجهة المستجيبة للشكوى* (Respondent)-** الشخص أو الوكالة او المؤسسة او المنظمة التي يُزعم قيامها بعملية تمييز.

تعامل المتلقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية مع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس

وكجزء من جهودهم للامتثال للباب السادس، يتم تشجيع المتلقين الفرعيين للمساعدة المالية الفدرالية من خلال قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس على اعتماد إجراءات تقديم الشكاوى هذه. ومن خلال القيام بذلك، فإن هؤلاء المتلقين الفرعيين يعترفون بالتزامهم بتوفير الفرصة للعامة من الناس لتقديم شكوى يزعمون فيها حصول انتهاكات بحق متطلبات عدم التمييز في كل جوانب برامج وخدمات وانشطة المنظمة. ووفقا للمبادئ التوجيهية الفدرالية، فإن المتلقين الفرعيين للأموال المتعلقة بمشاريع النقل يفهمون بأن لديهم سطلة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وسوف يبلغون المتلقين الرئيسيين وقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس بالشكاوى التي يتلقونها ونتائج التحقيقات بالطريقة التي يتم فيها التعامل مع الأمور.

ويفهم كذلك المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بأن ليس لديهم سلطة التحقيق في الشكاوى التي تتعلق بانتهاكات للباب السادس التي يتم تقديمها ضد منظمتهم (حيث تكون منظمتهم هي المستجيب أو الطرف الذي يُزعَم قيامه بانتهاك الباب السادس). ويتم إحالة جميع المطالبات إلى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس لتحديد السلطة التحقيقية المناسبة. ويحتفظ المتلقون الفرعيون للأموال المتعلقة بمشاريع الطرق السريعة بحق النظر في مزاعم انتهاك القسم السادس كمسألة تتعلق بالتأمين و/ أو الامتثال للسياسة الداخلية، غير أنه لا يُسمح لهم اتخاذ القرارات حول انتهاكات محتملة للباب السادس.

ويشجع قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس جميع المتلقين الفرعيين على التواصل مع الموظف المختص بالباب السادس التابع لمكتب التنوع والحقوق المدنية، ومدير البرامج الفدرالية و/ أو مدير قسم التحقيقات عندما/ إذا يتم تسلم الشكاوى وذلك لضمان التعامل السليم مع القضية.

معالجة الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وتحديد الولاية القضائية

يجعل القانون الفدرالي واللوائح الفدرالية التي تحكم الباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964 (الباب السادس) عاتق سلطة التنسيق الكلي للتحقيق في شكاوى الحقوق المدنية، من مسؤوليات وزارة العدل الامريكية، التي تعمل بالتعاون مع الوكالات الفدرالية التي تنفذ هذه المسؤوليات. وفي مجال النقل، فإن هذه السلطة التحقيقية هي من مسؤوليات وزارة النقل

تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

الامريكية ووكالاتها الخاصة بوسائل النقل المختلفة، بما في ذلك الإدارة الفدرالية للطرق السريعة، والإدارة الفدرالية للنقل. وبالتنسيق مع متطلبات وزارة النقل الامريكية، وضعت الإدارة الفدرالية للطرق السريعة والإدارة الفدرالية للنقل لوائحا وارشادات تطلب من المتلقين الرئيسيين والمتلقين الفرعيين للمساعدات المالية الفدرالية ان يضعوا إجراءات للتعامل مع الشكاوى التي تتعلق بالباب السادس التي يتم تقديمها لدى هذه المنظمات.

تم تصميم الإجراءات، والتي هي على غرار إجراءات الشكاوى التي تم التوصية بها والتي أصدرتها وزارة العدل الامريكية، لتوفير فرصة مناسبة للتعامل مع الشكاوى مع احترام الإجراءات الواجبة لكل من المشتكين والجهات المستجيبة للشكوى. وبالإضافة إلى عملية الحل الرسمي للشكاوى والتي يتم شرحها بالتفصيل هنا، فإن قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس تتخذ خطوات اكيدة لمتابعة الحل غير الرسمي لأي أو جميع شكاوى الباب السادس، عندما يكون ذلك مناسبا.

يرجى ملاحظة ما يلي:

- عندما تستلم الإدارة الفدرالية للنقل شكوى حول الباب السادس فيما يخص قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو متلقي فرعي أو مقاول، فإنه يجوز لها أن تطلب من قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس ان يُجري التحقيق في المسألة.

- إذا تلقى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس شكوى تتعلق بمتلقٍ فرعي تابع لهما يكون في الوقت نفسه متلقيًا مباشرًا لتمويل الإدارة الفدرالية للنقل، فسوف يتم التعامل مع الشكوى على النحو الآتي:
  - يقر قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس بتسلم الشكوى، ويُخطر المشتكي بأنه جرت إحالة الشكوى إلى المتلقي المباشر لإجراء التحقيق خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تسلمها.
  - يزود قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس المتلقي المباشر بنسخة من الشكوى، ويطلب منه تأكيدًا كتابيًا بتسلمها.
  - يطلب قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس تحديثات دورية بشأن حالة التحقيق، بما في ذلك المراحل الرئيسية في عملية التحقيق والبت النهائي في الشكوى.
  - يظل ملف الشكوى مفتوحًا لدى قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس إلى أن يتلقيا تأكيدًا يفيد باكتمال التحقيق، وبأنه قد تم إخطار المشتكي بذلك.

- إذا تم تقديم شكوى ما لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس تتعلق بالباب السادس وتدعي حصول انتهاك من قبل شعبة الطرق السريعة التابعة لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يتم إحالة الشكوى إلى المكتب المحلي التابع للإدارة الفدرالية للطرق السريعة الذي بدوره يقوم بإحالة الشكوى لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة ليتم التعامل مع ذلك.

- إذا تسلّمَ قسم النقل في ولاية ماساتشوستس شكوى ما تتعلق بالباب السادس تم تقديمها ضد متلقي فرعي من شعبة الطرق السريعة في قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإنه يجوز لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس التعامل مع الشكوى والتحقيق في شأنها، أو يجوز له إحالتها لمكتب الحقوق المدنية التابع لمقر الإدارة الفدرالية للطرق السريعة.

- إذا تلقت الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات شكوى تم تقديمها ضد قسم النقل في ولاية ماساتشوستس، فإن الإدارة ستقوم بإحالة الشكوى على قسم النقل في ولاية ماساتشوستس للحصول على رد مكتوب. وهذا

تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

يسمح لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس إما بحل الشكوى أو تقديم رد مكتوب على الادعاءات. ويتم استخدام الرد المكتوب لتحديد الخطوات التي ستتخذها الإدارة الفدرالية لسلامة السيارات لمعالجة الشكوى.

عملية تقديم الشكوى

يشرح هذا القسم بالتفصيل إجراءات قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس للتعامل مع شكاوى التمييز التي تتعلق بالباب السادس (القائمة على العرق او اللون أو الأصل الوطني، بما في ذلك اللغة).

1. من يمكن له أن يقدم شكوى؟

أي شخص من عامة الناس، بالإضافة إلى جميع عملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس، ومقدمي الطلبات، والمقاولين، والمتلقين الفرعيين الذين يعتقدون أنه تم إساءة معاملتهم هم أو طرف ثالث أو مجموعة أشخاص أو تم معاملتهم بشكل غير منصف بسبب عرقهم أو لونهم أو أصلهم الوطني (بما في ذلك محدودية الكفاءة في استخدام اللغة الإنجليزية)، والذي يُعد انتهاكًا للباب السادس لقانون الحقوق المدنية لعام 1964. ووفقًا للباب السادس، فإن الانتقام من عامة الناس على أساس العرق أو اللون أو الأصل الوطني هو أمر محظور أيضًا.

2. كيف أقدم الشكوى؟

يمكن تقديم الشكوى لدى الكيانات التالية:

اخصائيو الباب السادس التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس
مكتب التنوع والحقوق المدنية – الباب السادس
The MassDOT/MBTA Title VI Specialists
Office of Diversity and Civil Rights – Title VI Unit
10 Park Plaza, Suite 3800
Boston, MA 02116
الهاتف: 8580-368 (857)، ولفاقدي السمع: 711.
البريد الإلكتروني: MassDOT.CivilRights@state.ma.us، أو MBTAcivilrights@mbta.com.

كبير مسؤولي التنويع التابع لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس
مكتب التنوع والحقوق المدنية – وحدة التحقيق
The MassDOT/MBTA Chief Diversity Officer
Office of Diversity and Civil Rights – Investigations Unit
10 Park Plaza, Suite 3800

تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

Boston, MA 02116
الهاتف: 8580-368 (857).
البريد الإلكتروني: odcrcomplaints@dot.state.ma.us.

مركز الاتصالات لعُملاء قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس: 3200-222 (617).
سيسعى موظفو مركز الاتصال للحصول على المعلومات الأساسية حول الأمر ذي الصلة، وسيتم إرسال تفاصيل المكالمة إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية للمعالجة وفقا لهذه الإجراءات.

وزارة النقل في الولايات المتحدة
مكتب الحقوق المدنية
U.S. Department of Transportation
Office of Civil Rights
1200 New Jersey Avenue, SE
Washington, DC 20590
الموقع الإلكتروني: civilrights.justice.gov/.

3. ما الذي يجب عليَّ تقديمه مع الشكوى؟

يتوفر نموذج الشكوى المتعلقة بالباب السادس/ عدم التمييز بشكل الكتروني على موقع الباب السادس لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس، أو الموقع الإلكتروني الخاص بالباب السادس لسلطة النقل في خليج ماساتشوستس، أو على شكل أوراق مطبوعة يمكن الحصول عليها من مكتب التنوع والحقوق المدنية لقسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس والمذكور أعلاه. وعوضا عن ذلك، فإنه يجوز للمشتكي ان يقدم الشكوى على شكل رسالة كطريقة بديلة ويجب ان تحتوي على مايلي:

- اسمك، وتوقيعك، ومعلومات الاتصال الحالية الخاصة بك (مثل، رقم الهاتف والعنوان).
- اسم الجاني المزعوم ورقم بطاقته (إذا كان معروفا ومنطبقا).
- وصف لكيفية حصول التصرف المحظور، مع ذكر الزمان والمكان.
- وصف بالتفاصيل يظهر لماذا تعتقد أنه تم التعامل معك بصورة مختلفة.
- أسماء ومعلومات الاتصال الخاص بأي شهود.
- أي معلومات أخرى تعتقد أن لها علاق بشكواك.

أ. في حال عدم تمكن المشتكي من توفير بيان مكتوب، فإنه يمكن تقديم شكوى شفهية إلى مكتب التنوع والحقوق المدنية. يُجري محقق مختص بالحقوق المدنية مقابلة مع المشتكي. ويقوم مُحقق الحقوق المدنية بمساعدة الشخص، إذا تطلب الامر ذلك، لتحويل الشكوى الشفهية إلى شكوى مكتوبة. ويجب ان يوقع المشتكي على جميع الشكاوى.

ب. يجوز تقديم الشكاوى مجهولة المصدر بنفس الطريقة. ويتم التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر بنفس طريقة الشكاوى الأخرى.

ج. يتم قبول الشكاوى بأي لغة مُعترف بها، وتتوفر نماذج لتقديم الشكاوى بعدة لغات.

4. كم هي الفترة الزمنية التي يمكن لي خلالها تقديم الشكوى؟

أ. يجب تقديم الشكوى التي تدّعي حصول انتهاك للباب السادس في موعد أقصاه مائة وثمانين (**180**) يوما من تاريخ الانتهاك المزعوم.

ب. يجب تقدم الشكاوى التي تدّعي حصول انتهاكات لقانون الولاية أو القانون الفدرالي ضمن الإطار الزمني التي يضعه القانون الفرعي، او اللوائح أو السوابق القضائية – وفي حالات معينة قد يصل ذلك على ثلاثمائة (300) يوما من تاريخ الانتهاك المزعوم.

5. كيف سيتم التعامل مع الشكوى الخاصة بي؟

عندما يتم تسلم شكوى ما، فإنه يتم تعيينها لمحقق مختص بالحقوق المدنية. ويعمل هذا المحقق على:

أ. تحديد الولاية القضائية: عند تسلم شكوى متعلقة بالباب السادس، يحدد المحقق المختص بالحقوق المدنية ما إذا كان قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/سلطة النقل في خليج ماساتشوستس يختصان بالتحقيق في الشكوى، وذلك وفقًا لقسم "معالجة الشكاوى المتعلقة بالباب السادس وتحديد الولاية القضائية" الوارد في هذه الإجراءات.

ت. التأكيد باستلام الشكوى وتقديم قرار فيما يخص الولاية القضائية خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

1) إذا قرر المحقق المختص بالحقوق المدنية أن الشكوى لا ترتقي لتشكل انتهاكا للحقوق المدنية، فإنه يقوم بإبلاغ المشتكي والموظف المختص بالباب السادس بشكل خطي فيما يخص النتائج ويتم إغلاق القضية.

ج. إجراء تحقيق مُكثّف بالمزاعم المذكورة في الشكوى.

6. ماذا يحصل للتوصل إلى النتائج وتقديم التوصيات

في نهاية التحقيق، يُرسل المحقق واحدة من الرسائل الثلاثة التالية إلى المشتكي والجهة المستجيبة للشكوى وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل إليها:

أ. رسالة تحتوي على حل للمشكلة توضح الخطوات التي اتخذتها أو ستتخذها الجهة المستجيبة للشكوى للامتثال للباب السادس.

ب. رسلة تخص التوصل إلى النتائج يتم إصدارها عندما يتم التأكد ان الجهة المستجيبة للشكوى تمتثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة توضيحا يبين سبب كون الجهة المستجيبة للشكوى ممتثلة، وتقدم اشعارا بحقوق المشتكي بتقديم استئناف.

ج. رسالة تخص التوصل النتائج عندما يتم التأكد من ان الجهة المستجيبة للشكوى لا تمتثل للباب السادس. وتشمل هذه الرسالة كل انتهاك يتم الإشارة إليه بناء على اللوائح المعمول بها، ووصف مختصر بالنتائج/ التوصيات، وعواقب عدم الامتثال الطوعي، وعرض للمساعدة في وضع خطة لحل المشكلة من خلال الامتثال، إذا كان ذلك مناسبا.

7. الحق في الاستئناف

إذا لم يوافق المشتكي أو الجهة المستجيبة للشكوى على نتائج المحقق فيمكن له/ لها/ لهم تقديم استئناف لمساعد السكرتير الخاص بالتنوع والحقوق المدنية. ويجب على الجهة المقدمة للاستئناف ان توفر أيه **معلومات جديدة لم تكن متوفرة أثناء سير التحقيق الأصلي والتي من شأنها ان تجعل قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس يعيد النظر في قراراته**. يجب تقديم طلب الاستئناف وأية معلومات جديدة خلال ثلاثين (30) يوما من تاريخ ارسال رسالة النتائج.

تمت المراجعة في 17 يوليو 2026

وبعد مراجعة هذه المعلومات، سيجيب قسم النقل في ولاية ماساتشوستس/ سلطة النقل في خليج ماساتشوستس أما من خلال اصدار رسالة مُنَقّحة تحتوي على قرار أو من خلال إعلام الجهة المُقدمة للاستئناف أن الرسالة الاصلية الخاصة بالقرار أو النتائج تبقى سارية المفعول.